

DESPLIEGUE DE LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN EN LA E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE CIÉNAGA DE ORO

ELIZABETH ÁVILA GUERRA



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA; CÓRDOBA
2019**



**DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN LA E.S.E HOSPITAL
SAN FRANCISCO DE CIÉNAGA DE ORO**

ELIZABETH ÁVILA GUERRA

**Trabajo de Práctica Empresarial como opción de grado para optar el título de
Administrador en Salud**

**DIRECTOR José Ignacio Burgos Durango
Magister en Educación**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2019**

CONTENIDO

Páginas

Resumen	4
Abstract	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVOS.....	7
1.1 Objetivo General	7
1.2 Objetivos Específicos	7
2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	8
3. ASPECTOS CORPORATIVOS.....	12
OBJETIVOS CORPORATIVOS.....	14
4. DIAGNOSTICO.....	16
5. MARCO REFERENCIAL	22
5.2 Marco Legal.....	24
5.2 Marco Conceptual	25
6. METODOLOGÍA.....	26
6.1 Enfoque	26
6.2 Método	26
6.3 Tipo de Estudio	26
6.4 Población.....	26
6.5 Muestra	27
6.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	29
6.7 Variables	30
7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
8. CONCLUSIONES.....	34
9. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
10. ANEXOS.....	36

Resumen

El presente trabajo de práctica empresarial como opción de grado para optar el título de Administrador en Salud, titulado Despliegue de la Política de Humanización en la E.S.E Hospital San Francisco, tiene como objetivos: divulgar la política de humanización a través de diferentes herramientas, capacitar a funcionarios de la E.S.E sobre la Política de humanización y evaluar a funcionarios de la ESE sobre la política de humanización.

Por lo anterior, a través de un estudio con enfoque cualitativa se realiza despliegue en las unidades funcionales administrativa y asistencial de la entidad de la política de humanización dando a conocer la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 por la cual se dicta y adopta la Política de Humanización en la ESE Hospital San Francisco.

Palabras Claves

Atención en salud, ESE, humanización, despliegue, política.

Abstract

The present work of business practice as a degree option to opt for the title of Administrator in Health, entitled Deployment of the Humanization Policy at ESE Hospital San Francisco, has the following objectives: to disseminate the humanization policy through different tools, to train ESE officials on the Humanization Policy and evaluate ESE officials on the humanization policy.

Therefore, through a study with a qualitative approach, deployment is carried out in the administrative and care functional units of the humanization policy entity, making Resolution No. 273 of April 19, 2018, which dictates and adopts the Humanization Policy at ESE Hospital San Francisco.

Keywords

Health care, ESE, humanization, deployment, politics.

INTRODUCCIÓN

Las ESE son empresas sociales del Estado que prestan el servicio de atención en salud, el cual en cada escenario debe recrearse dentro de una esfera humanista acorde a las necesidades de los diferentes usuarios. Dentro de este contexto se ha regulado normas para orientar y ejecutar una política de humanización de los servicios de salud en pro de mejorar la calidad de la atención.

El presente trabajo se estructura en diferentes momentos una parte inicial que presenta la reseña histórica de la ESE, los aspectos corporativos de la entidad, su misión, visión, valores, objetivos y principios institucionales. Seguidamente, se proyecta un diagnóstico situacional sobre la política de humanización de los servicios de la salud en las unidades funcionales de la ESE tanto administrativas como asistenciales, un marco referencial cuyo marco teórico desarrolla tres momentos concernientes a la ilustración temática, conceptual y normativa. La parte legal es señalada desde la norma superior hasta la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 para continuar con los aspectos metodológicos y finalizar con los resultados encontrados. Lo anterior, haciendo énfasis en el trato humanizado al paciente mediante la capacitación al personal trabajador que se encuentra en contacto directo con el usuario, de tal forma que se empiece a sensibilizar sobre la necesidad de promover y mantener dichos valores para la atención oportuna y de calidad para así lograr su satisfacción.

La presente práctica empresarial está enfocada en desplegar la política de humanización en la E.S.E Hospital San Francisco en el municipio de Ciénaga de Oro departamento de Córdoba.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Desplegar la política de humanización de los servicios de salud en la E.S.E Hospital San Francisco.

1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Divulgar la política de humanización de los servicios de Salud a través de diferentes herramientas

- ✓ Capacitar a funcionarios de la E.S.E sobre la Política de humanización de los servicios de Salud

- ✓ Evaluar a funcionarios de la ESE sobre política pública de humanización de los servicios de salud

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La ESE Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro – Córdoba, tuvo sus inicios para finales del año 1951 y comienzos del año 1952, fecha para la cual se inició la primera construcción, siendo Presidente de la República el Doctor LAUREANO GOMEZ, este hecho coincidió prácticamente con la creación del Departamento de Córdoba, y su primer Gobernador MIGUEL BUELVAS, desempeñándose como alcalde del municipio de Ciénaga de Oro LUIS BURGOS VEGA.

El lote donde hoy funciona La ESE Hospital San Francisco era conocido como la Plaza de la Cruz de la vuelta arriba, y servía de escenario todos los años para el 3 de mayo, fecha en la cual se conmemoraban las fiestas a la Santa Cruz, con actos como carralejas y fandangos.

Los primeros planos para la construcción del entonces llamado **PUESTO DE SALUD** del municipio de Ciénaga de Oro, llegaron de Bogotá con un funcionario del Gobierno Nacional de nombre JAIME MONTENEGRO quien ejercería las funciones de supervisor de las obras; el maestro de obra que dirigió esta construcción fue el señor RAFAEL LAFONT PEÑA (QEPD). **El PUESTO DE SALUD** del Municipio de Ciénaga de Oro fue terminado para mediados del año 1952, y como tal fue inaugurado con el nombre de **PUESTO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CIENAGA DE ORO**, siendo el primer director el Doctor LAZARO DE LEON JIMENEZ (QEPD), Medico prestigioso, oriundo de este Municipio, y destacado por su vocación de servicio a la comunidad.

El Puesto de Salud del Municipio de Ciénaga de Oro abrió sus puertas prestando los servicios de Urgencia y Consulta Externa.

Para la década de los años 80, la ESE Hospital San Francisco del municipio de Ciénaga de Oro, convertido en ese entonces en **CENTRO DE SALUD**, se encamina

en la senda del verdadero progreso y llegan cambios trascendentales, para la historia del Municipio de Ciénaga de oro respecto al área de la salud.

En el año 1980, y por intermedio del Doctor **OSCAR NAME LUIS LAKAH**, quien se desempeñaba como gerente de la Lotería de Córdoba, y siendo Gobernador de este Departamento el doctor **CAMILO JIMENEZ VILLALBA**, lograron la asignaron de unos recursos económicos, importantes para el Centro de Salud del Municipio de Ciénaga de Oro, recursos que permitieron la construcción, dotación y funcionamiento del **LABORATORIO CLINICO DEL CENTRO DE SALUD**, siendo este uno de los primeros centros de salud en el Departamento de Córdoba, que contaba con esta clase de servicio; como bacterióloga es nombrada la doctora **EDEMIRA VIEIRA RICARDO**, quien actualmente continua laborando en la ESE Hospital San Francisco; y como auxiliar de Laboratorio es nombrada la señora **VICTORIA LAKAH SAEZ**, ex funcionaria y pensionada por sus años de servicio a la ESE Hospital San Francisco.

Pero el cambio más trascendental y de gran envergadura en materia de progreso que ha tenido la ESE Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro, llego en el año 1982, siendo gerente el Oncólogo y ex Alcalde, doctor **RENE AGUSTIN BURGOS ECHENIQUE**, quien a través del Ministro de Salud, Doctor AMAURY GARCIA BURGOS (QEPD) y siendo Presidente de la República el doctor **BELISARIO BETANCURT CUARTAS**, el Centro de Salud es elevado a la categoría de **HOSPITAL LOCAL DEPENDIENTE DE CERETÉ**, para lo cual se inicia la etapa total de construcción de lo que es hoy en día la ESE Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro.

A finales del año 1984 las obras de construcción del Hospital san Francisco concluyen y se inaugura, entregándole a la comunidad una obra de gran envergadura que prestara los servicios básicos de salud en el primer nivel: Consulta Externa, Consulta de Urgencias, Consulta Odontológica, Sala de Maternidad, reubicaron del Laboratorio Clínico, y programas de Promoción y Prevención.

En el año 1993, el Hospital San Francisco se constituye como Empresa Social del Estado a través de un Acuerdo del Concejo Municipal, siendo Alcalde **WINTONG LORA MENDOZA**, esto generó una gran transformación al interior del hospital, y es así como alcanza a presentar una oferta de servicios de acuerdo con la situación de salud del municipio.

Para el mes de abril del año 2008, siendo Alcalde del Municipio de Ciénaga de Oro, es nombrado como director de la ESE Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro a través de concurso por meritocracia el doctor **FARID VERGARA ORTEGA**, quien retoma nuevamente las banderas del progreso de la ESE Hospital San Francisco, y en corto tiempo ejecutando su plan de gestión efectúa cambios importantes tales como: La remodelación y adecuación y dotación del Área de hospitalización, La construcción y dotación de la sala de pediatría, la reubicación de los consultorios de consulta externa y de los programas de promoción y prevención; en la actualidad se está implementando el Modelo Estándar de Control Interno. Lo anterior se ve reflejado en la mejora del servicio hacia los usuarios y clientes externos de la ESE Hospital San Francisco.

Los siguientes son los directores que a través de los tiempos han pasado por la ESE Hospital San Francisco:

- Dr. Lázaro De León Jiménez
- Dr. Diego Raúl Lambraño Herrera
- Dr. Enrique Lafont Causil
- Dr. Rene Burgos Echenique
- Dr. Adolfo Iriarte Silva
- Dr. Carlos Usta Vellojin
- Dr. Gustavo Adolfo Lakah Puente
- Dr. Rafael Márquez

Dr. Jesús Espitia Pantoja
Dr. Carlos Martínez Garrido
Dr. Jacob Nader Name
Dr. Francisco Santana Lobo
Dra. Samira Eljach Durante
Dr. Farid Antonio Vergara Ortega.
Dr. Embert Amaya
Dra. Andrea Ceballos Teherán

3. ASPECTOS CORPORATIVOS

MISIÓN

EL Hospital San Francisco es una Empresa Social del Estado de Baja Complejidad, que brinda atención integral en Salud, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del municipio de Ciénaga De oro, basada en los principios de gestión, solidaridad y confianza, que cuenta con un equipo humano calificado y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los usuarios.

VISIÓN

Ser una entidad líder en el sector salud a nivel departamental y nacional ofreciendo servicios con eficiencia, eficacia y calidades, buscando un mayor impacto en la calidad de vida de nuestros usuarios, respondiendo efectivamente a los del entorno.

VALORES CORPORATIVOS

Integridad: actuar en todo momento bajo un compromiso personal con la honestidad, la franqueza y la justicia, es decir, vivir de acuerdo con los principios personales y morales.

Transparencia: Es un valor aplicado a la conducta humana, no significa otra cosa que permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

Confianza: Creer firmemente en las personas, en las actuaciones que generan competencia y veracidad.

Responsabilidad: Capacidad para realizar los compromisos adquiridos, para asumir, proveer y evitar según el caso sus consecuencias.

Honestidad: Proceder correctamente con honradez respetando el derecho de otro. Consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Puede entenderse también como el respeto a la verdad en relación con los hechos con las personas y consigo mismo.

Probidad: Es la integridad y honradez en el actuar, de donde se deriva que carece de ella el sujeto de la relación laboral que adopta una conducta dolosa contraria a los principios que han quedado enunciados, a resultas de la cual se produce o puede producirse un resultado dañoso o un perjuicio a fin de obtener un beneficio para sí o para otro.

Imparcialidad: significa estar libre de prejuicios, es decir, abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad de un asunto, al realizar un juicio.

Compromiso: El compromiso es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes.

Respeto: Reconocimiento de la diferencia del otro valorando y aceptando su modo de pensar y actuar.

Lealtad: Es un cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor. Es una virtud consistente en el cumplimiento de lo que exigen las normas de fidelidad, honor y gratitud. Adhesión y afecto por alguien o por alguna cosa.

OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Prestar servicios de salud con eficiencia, eficacia y calidad a nuestros usuarios, proveedores y cliente interno.
- Ser una empresa con rentabilidad financiera y social a través de una adecuada gestión administrativa.
- Implementar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria.
- Diseñar una estructura orgánica y dinámica que se adapte rápidamente a los cambios del entorno.
- Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
- Mejorar el estado de salud de la población de Ciénaga de Oro.
- Brindar oportunidades de desarrollo humano y técnico al Talento Humano.
- Prestar un servicio con ética, que nos permita posesionarnos más en el mercado.
- Desarrollar el sentido de pertenecía del Talento Humano por la Empresa.
- Fortalecer el desarrollo tecnológico acorde con las necesidades del mercado y los avances de la ciencia médica.
- Racionalizar los recursos como mecanismo de estrategia para la priorización de las necesidades.
- Lograr que la participación social asuma un papel protagónico en todas las etapas del proceso.

PRINCIPIOS BÁSICOS

Universalidad: Todos los habitantes del Territorio Nacional tendrán el Derecho de recibir los Servicios de Atención en Salud que ofrece la Institución.

Participación Ciudadana: Será deber de todos los ciudadanos, propender a la conservación de la Salud Personal, Familiar y Comunitaria y contribuir a la Planeación y Gestión de los respectivos servicios de salud.

Participación Comunitaria: La Comunidad tendrá derecho a participar en los procesos de Diagnostico, formulación y elaboración de Planes, Programas y Proyectos, toma de decisiones, administración y gestión, relacionados con los servicios de salud, en las condiciones establecidas en la Ley 10/90 y en sus reglamentos

Subsidiariedad: La institución podrá prestar transitoriamente, servicios correspondientes a Niveles Inferiores, cuando las Entidades responsables de estos últimos, no estén en capacidad de hacerlo por causas justificadas, debidamente calificadas por el Ministerio de Salud o la Entidad en el cual éste delegue la calificación, conforme a lo previsto en la Ley 10/90.

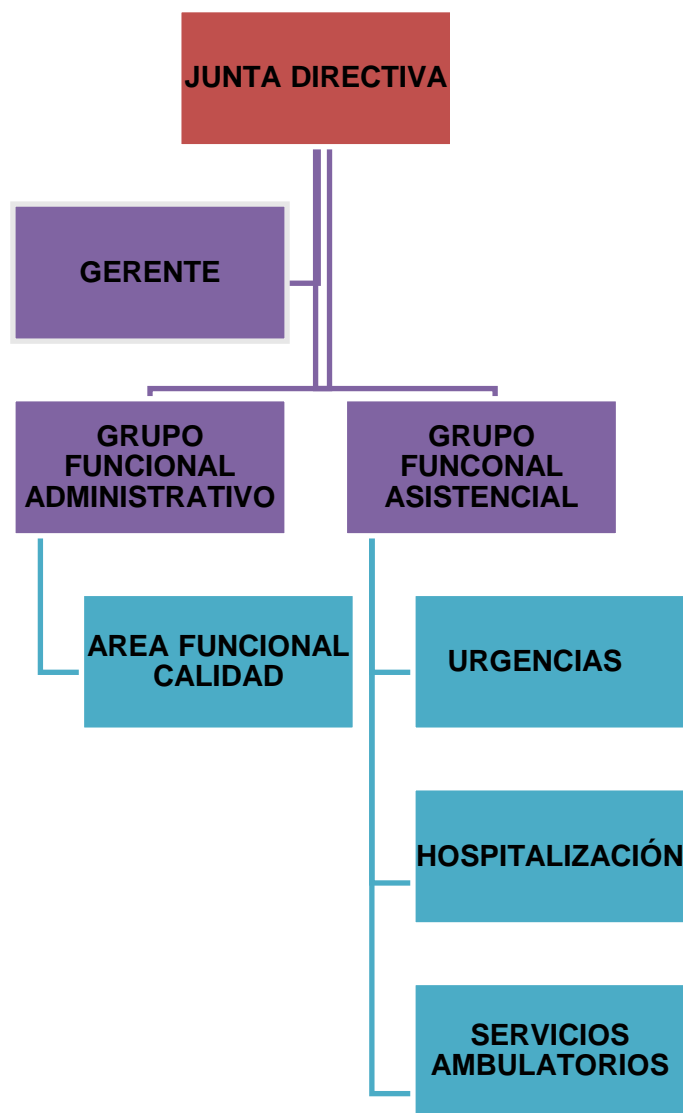
Complementariedad: La institución podrá prestar servicios correspondientes a niveles superiores, siempre y cuando la capacidad científica, económica, financiera y administrativa se lo permita y atiendan debidamente el nivel que le corresponde.

4. DIAGNOSTICO

La estructura organizacional de la ESE Hospital San Francisco presenta un nivel jerárquico vertical, en el que todos los grupos o áreas, serán coordinados por un Profesional Universitario y el Gerente, quienes a su vez son ejecutores de los diferentes procesos. El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, estará a cargo de la Gerencia, que junto con el nivel profesional llevarán a cabo las funciones cuya naturaleza demanda aplicación de los conocimientos propios del área de la salud, de acuerdo a su competencia.

La estructura organizacional, en su segundo nivel jerárquico, muestra las actividades que serán desarrolladas por los grupos funcionales administrativo y asistencial. El grupo administrativo estará integrado por un profesional universitario quien con apoyo de un técnico y auxiliares administrativos será el responsable de los procesos de manejo de personal, presupuesto, cartera, tesorería, facturación y almacén.

Figura 1. Organigrama de la ESE Hospital San Francisco de ciénaga de Oro – Córdoba.



Dentro del grupo que integra el área asistencial o de atención al usuario se encuentran los servicios de: urgencias, hospitalización, ambulatorio (consulta externa médica y odontológica) y apoyo diagnóstico. Se diseñó un Organigrama donde el nivel jerárquico se centraliza con un número mínimo de dependencias, determinando dos grupos funcionales que abarquen la totalidad de necesidades para un funcionamiento acorde con los requerimientos de la oferta y demanda de servicios de la institución hospitalaria.

La Empresa Social del estado Hospital San Francisco ofrece los siguientes servicios:

Hospitalario

- ✓ General Adultos Baja Complejidad
- ✓ General Pediátrica Baja Complejidad
- ✓ Obstetricia Baja Complejidad

Consulta Externa:

- ✓ Enfermería Baja Complejidad
- ✓ Medicina General Baja Complejidad
- ✓ Odontología General de Baja Complejidad

Urgencias:

- ✓ Servicio de Urgencias de Baja Complejidad

Transporte:

- ✓ Transporte Asistencial Básico.

Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica

- ✓ Laboratorio Clínico de Baja Complejidad.

Promoción y prevención.

- ✓ Vacunación
- ✓ Atención Preventiva en Salud Oral de Baja Complejidad.
- ✓ Promoción en Salud
- ✓ Planificación familiar
- ✓

Recursos físicos existentes

De Infraestructura Física:

Planta Física.

Redes eléctricas, sistemas y comunicaciones, telefónicas, hidráulicas y de vapor, redes cloacales.

Áreas adyacentes a las edificaciones.

Otros pertenecientes a la infraestructura.

De Dotación.

El equipo industrial de uso hospitalario:

Planta eléctrica

Equipo de lavandería.

Bomba de agua.

Autoclaves y equipos de esterilización.

Equipos de refrigeración y aire acondicionado.

Equipos relacionados con servicios de apoyo hospitalario.

Equipos de seguridad.

Otros equipos industriales.

El equipo biomédico

Los muebles para uso administrativo y para usos asistenciales.

Los equipos de comunicaciones e informática.

Equipos de cómputo.

Central telefónica.

Equipos de radiocomunicaciones.

Equipos para procesamiento, reproducción y transcripción de información.

Todos aquellos que conformen el sistema de información hospitalaria.

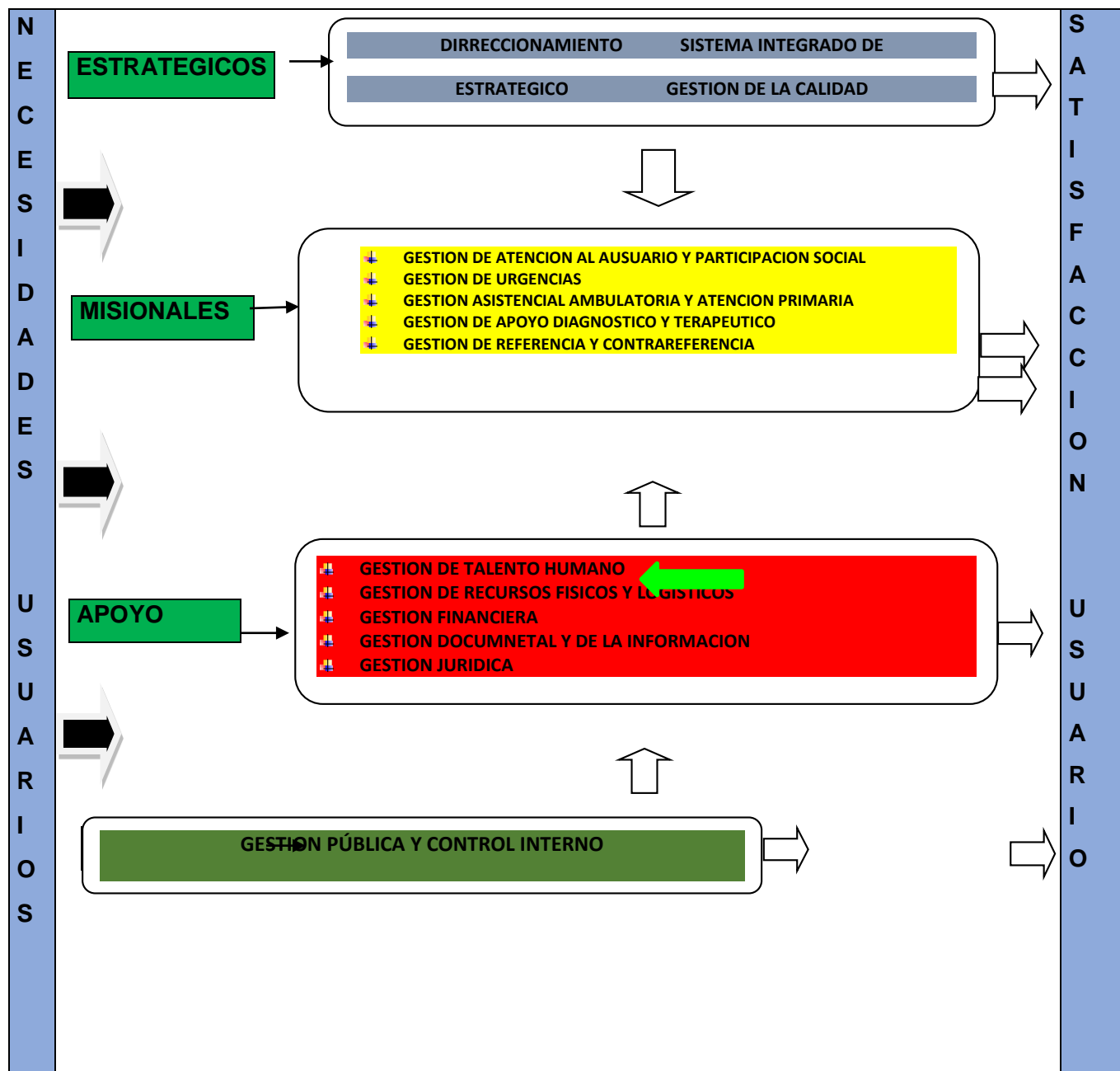
Otros equipos de comunicaciones e informática.

Para la administración de los recursos físicos, la entidad no tiene un esquema organizativo que coordine, controle y evalúe la utilización oportuna, precisa y de calidad de los insumos hospitalarios. (ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro, 2014)

La E.S.E es una institución de primer nivel con una misión enfocada en brindar atención integral en salud, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Municipio de Ciénaga de Oro, basada en los principios de gestión, solidaridad y confianza, que cuenta con un equipo humano calificado y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los usuarios, dentro de su visión busca

ser una entidad líder en el sector salud a nivel departamental y nacional ofreciendo servicios integrales con eficiencia, eficacia y calidad, buscando un mayor impacto en la calidad de vida de nuestros usuarios, respondiendo efectivamente a los cambios del entorno. Lo que se busca es poder brindar atención digna con calidad, eficiencia y humanización a los usuarios de esta entidad prestadora de los servicios de salud, que cada uno de estas personas se sientan en un ambiente agradable y de buen servicio, desde el momento en que el vigilante los recibe, hasta el momento que el médico le da salida, prestando un servicio digno y respetuoso.

Figura 2. Mapa de Procesos de la ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba.



5. MARCO REFERENCIAL

La calidad de atención médica ha sido definida de diversas maneras, en 1980 Donbedian una de las personas más reconocidas en este campo, define una atención de alta calidad como

Aquella que se espera, una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes, también se refiere a las múltiples facetas del concepto calidad: calidad técnica, calidad interpersonal, calidad individual y calidad social y ha profundizado en las relaciones entre calidad y cantidad y entre beneficios y riesgos, pero que en el manejo de un problema específico de salud, la buena calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos (Paneque, 2004)

5.1 RESOLUCIÓN N° 273

(19 DE ABRIL DE 2018)

POR LA CUAL SE DICTA Y ADOPTA LA POLITICA DE HUMANIZACION EN LA ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO.

ARTICULO 2º. Definición de la Política. La E.S.E Hospital san francisco del municipio de ciénaga de oro, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo un servicio con calidad y calidez humana, promoviendo el respeto y trato humanizado, basados en los derechos y deberes de los usuarios. Incentivando la comunicación asertiva entre colaboradores y usuarios es nuestra prioridad (ESE Hospital San Francisco de Cienaga de Oro, 2014)

Al ejecutar la divulgación sobre la política de humanización de los servicios de salud en la E.S.E Hospital San Francisco – 2019 se contribuye al mejoramiento de:

- Talento Humano calificado.
- Liderazgo en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de cada área.
- Sentido de pertenencia.
- Capacitación del personal de acuerdo a las áreas inherentes a los cargos.
- Buen clima organizacional y laboral.
- Implementación del funcionamiento del Control Interno.
- Creación y funcionamiento de los diferentes comités.
- Gestión con actitud positiva de la dirección.
- Organización de la Oficina de Recursos Humanos.
- Trabajo en equipo.
- Buen Sentido de pertenencia.
- Buen trato al usuario, lo que nos da una buena imagen externa.
- Disminución del índice de Morbi-Mortalidad Materno Infantil.
- Portafolio de servicios de acuerdo a las necesidades básicas de la comunidad.
- La eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los servicios que ofrece la institución a los usuarios, proveedores y clientes internos.

5.2 Marco Legal

Constitución Política de Colombia de 1991 “De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991) En este contexto, es preciso mencionar que estos derechos toman un rango constitucional lo que se entiende que son de jerarquía superior. Igualmente, hoy en día, la salud se entiende como un derecho fundamental. Ley 100 de 1993 Artículo 1. “El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten” (Congreso de la República de Colombia, 1993). Con la expedición de esta Ley, la calidad de la atención en salud se ha convertido en un tema de gran interés, lleno de elementos que han significado, sobre todo, beneficios para el usuario, y promover que el funcionamiento de las organizaciones tienda a un esquema de mejoramiento continuo que garantice su sobrevivencia, el crecimiento y la rentabilidad.

La Resolución 13437 de 1991 Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. “Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas” se presentan los diez derechos de los pacientes” (MINISTERIO DE SALUD, 1991) En este contexto legal, los servicios de prestación de salud en Colombia tienen como objetivo principal el mejoramiento de la salud de la población en general, sin distinción de raza, sexo, ideología, edad o status social.

5.2 Marco Conceptual

Humanización: Es la gestión de procesos que van, encaminados a la prestación de los servicios de salud con calidad, abordando los derechos y deberes de los usuarios, principios y valores de cada institución.

Humanización de Servicios de Salud: Es la reactivación de la misión médica brindando servicios con calidez y calidad, teniendo en cuenta la dimensión del ser humano física, emocional, espiritual y social.

Trato humano: Tratar humanamente al enfermo significa considerar a una persona que sufre, atendiendo sus necesidades corporales y espirituales, respetando el ámbito de sus dimensiones, sin vulnerar ninguno de sus derechos, por lo tanto, deben afianzarse sus vínculos familiares para que cuando se presenten falencias y no se encuentre en el entorno hospitalario sean abordados por ellos sin dificultades.

6. METODOLOGÍA

6.1 Enfoque

El enfoque metodológico es Cualitativo y cuantitativo, en primer lugar, porque se exponen las particularidades y cualidades de la política de humanización de los servicios de atención en salud de la ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba, por otro lado, se analizan datos numéricos recolectados a través de diferentes técnicas.

6.2 Método

El método a aplicar es el hermenéutico porque se interpreta la finalidad de la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 por la cual se dicta y adopta la Política de Humanización en la ESE Hospital San Francisco para ser divulgada al interior de la misma institución.

6.3 Tipo de Estudio

El tipo de estudio es el ESTUDIO DE CASO porque se limita al fomento de la política de humanización de los servicios de atención en salud en las unidades asistenciales y administrativas de una entidad pública como lo es la ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro - Córdoba.

6.4 Población

Se ejecuta esta investigación con el total de trabajadores de las unidades funcionales del área administrativa y del área asistencial de la E.S.E Hospital San Francisco.

6.5 Muestra

Se toma el universo de la población, es decir, la totalidad de trabajadores de las unidades funcionales tanto del área administrativa que corresponden a 52 como del área asistencial que son 62 para un total de 114 empleados.

AREA: ADMINISTRATIVA	
UNIDAD FUNCIONAL	NUMERO DE TRABAJADORES
GERENCIA	1 gerente 1 secretaria 1 revisor fiscal 1 contador
FARMACIA	1 jefe de farmacia 1 auxiliar
ARCHIVO CENTRAL	1 jefe de archivo 1 Auxiliar
FACTURACIÓN	1 jefe de facturación 3 auxiliares 1 ingeniero de sistemas
SIAU	1 coordinadora 1 auxiliar
TALENTO HUMANO	1 jefe de talento humano 1 jefe de control interno 1 jefe de jurídica 3 secretarias
AUDITORIA Y CALIDAD	1 jefe de calidad 1 jefe de Presupuesto
TRANSPORTE	6 conductores
VIGILANCIA	6 vigilantes
SERVICIOS AMIGABLES	2 psicólogas 2 auxiliares de enfermería 1 enfermera jefe 1 médico

	1 apoyo administrativo
SERVICIOS DE ASEO	10 auxiliares
ALMACEN	2 auxiliares
AREA: ASISTENCIAL	
UNIDAD FUNCIONAL	NUMERO DE TRABAJADORES
URGENCIAS	6 médicos
HOSPITALIZACIÓN	24 auxiliares de enfermería
CONSULTA EXTERNA	8 médicos 2 auxiliares de enfermería
ODONTOLOGÍA	3 odontólogos 2 auxiliares
ESTERILIZACIÓN	4 bacteriólogas 3 auxiliares 2 auxiliares de sistemas
PROGRAMAS P Y P Crecimiento y Desarrollo	1 médico 2 auxiliares de enfermería
PROGRAMAS P Y P Hipertensión	1 enfermera jefe 4 auxiliares de enfermería
VACUNACIÓN	1 jefe de programa 4 auxiliares
RAYOS X	1 técnico 1 auxiliar

6.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Para realizar esta investigación se realiza una revisión documental de la política de humanización de los servicios de atención en salud de la ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro - Córdoba. Así mismo se trabajó por grupos focales correspondientes a unidades funcionales a las cuales se les hizo visitas educativas para divulgar la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 por la cual se dicta y adopta la Política de Humanización en la ESE Hospital San Francisco.

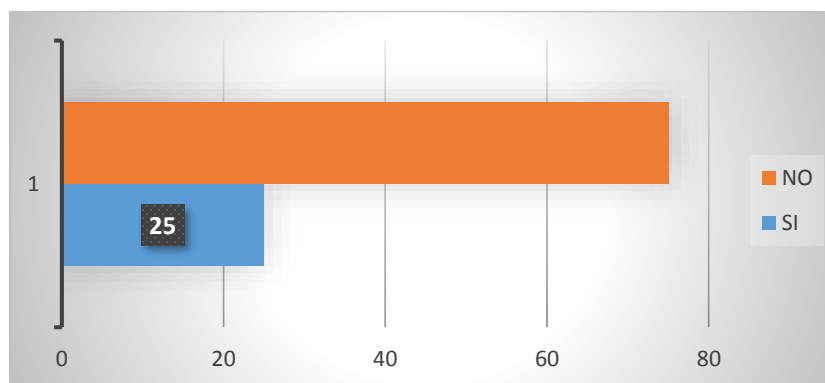
6.7 Variables

OBJETIVO GENERAL: Desplegar la política de humanización de los servicios de salud en la E.S.E Hospital San Francisco.			
Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Definición Conceptual
Divulgar la política de humanización de los servicios de Salud a través de diferentes herramientas	Política de Humanización	Relaciones Humanas	un compromiso ético que busca el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el reconocimiento del ser humano de forma holística; personalizando la asistencia a los usuarios bajo un enfoque de salud integral y reconociendo la dignidad humana
Capacitación a funcionarios de la E.S.E sobre la Política de humanización de los servicios de Salud	Capacitación de Política de Humanización	Calidad del Servicio	Entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o paciente.
Evaluar a funcionarios de la ESE sobre política pública de humanización de los servicios de salud	Control de la implementación de la política de humanización	Accesibilidad Humana al Servicio	Entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o paciente con un enfoque humanitario.

7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

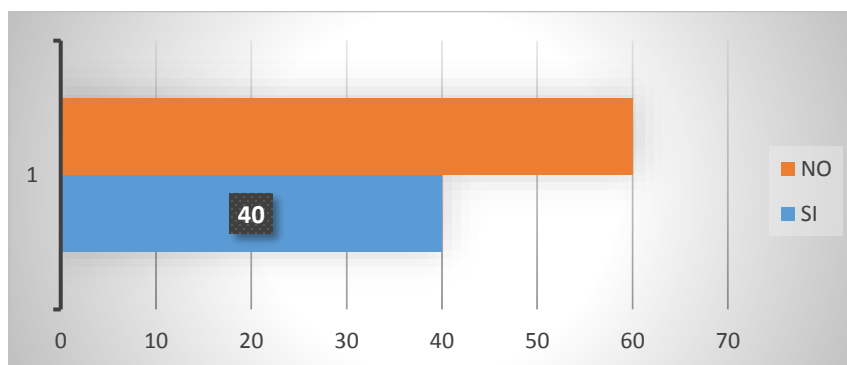
Dentro del área administrativa se encuentra la unidad funcional calidad, desde donde se realizaron entrevistas a todo el personal de cada unidad funcional tanto del área administrativa como del área asistencial arrojando como resultado un desconocimiento de la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 y por ende de las obligaciones que se desprenden para cada miembro de la entidad. En este proceso, inicialmente se dialogó con la Gerencia, la cual manifestó la existencia de la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 en cumplimiento de normas legales de orden nacional, luego, en acompañamiento con el profesional de la unidad funcional de calidad se diseñó una entrevista con preguntas cerradas, dirigida a todo el personal administrativo y asistencial de la entidad, a través de tres cuestionamientos a saber:

Conocimiento de la existencia de la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018.



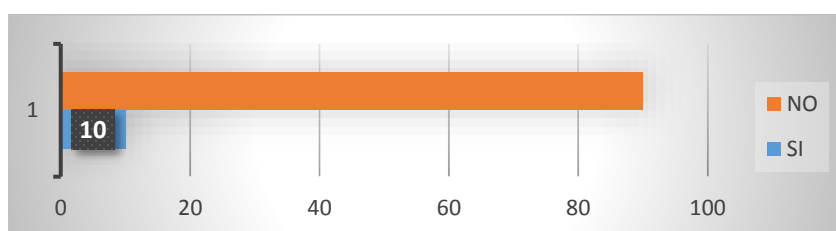
Primero se cuestionó por el conocimiento de la existencia de la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 y solo 25% de los trabajadores la conocen. Esto significa una consagración muerta de la norma, pues, se plasman las directrices de la política de humanización y se establece la resolución, pero no es dada a conocer por los clientes internos, los trabajadores de la entidad.

Obligaciones que deben ejercer dentro de la Política de Humanización



El segundo fue en cuanto a las obligaciones que deben ejercer dentro de la política de humanización donde solo el 40% entiende que debe ejecutar sus funciones bajo una política humanizada, pero sin tener claridad de la norma que lo regula. Al presentarse un desconocimiento de la Resolución en consecuencia se desconocen todas las obligaciones que se desprenden de ella, lo que permite la omisión de funciones que deban ejecutarse, lo que no exime de responsabilidad a los trabajadores de la entidad.

Planes y programas que ejecuta la ESE para dar cumplimiento a la Resolución



Como tercero, finalmente se indagó respecto a los planes y programas que ejecuta la ESE para dar cumplimiento a la resolución y solo el 10% manifiesta estar enterado. Por lo que el diagnóstico realizado arroja una deficiencia en la divulgación

y comprensión de la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 por parte de los trabajadores de ambas áreas, administrativa y asistencial.

La política de Humanización en la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE CIÉNAGA DE ORO, se define basada en la normatividad vigente y en la necesidad de establecer lineamientos claros que conlleven a una atención calidad, oportuna y con sentido social.

No se puede hablar de calidad en la institución e implementar procesos de calidad sino anteponemos a todo esto el cuidado y la atención cálida y responsable para con todos los usuarios que solicitan nuestros servicios.

Es por esto que desde la Gerencia es importante definir una política donde se impartan directrices que aporten al mejoramiento de la salud de la salud de los usuarios, pero que resalte el compromiso por parte de todos los funcionarios para ofrecer una atención humanizada.

Se encontró que se está implementando un programa sobre la política de humanización desde el mes de octubre de 2019 a través de la fundación redes de amor y esperanza, realizada por la Dra. Marta rosa Medina a través de la modalidad de contratación estatal.

8. CONCLUSIONES

Al ejecutar la divulgación sobre la política de humanización en la E.S.E Hospital San Francisco – 2019 se logra sensibilizar al personal que brinde cualquier tipo de servicio en dicha institución. De esta misma manera, hacer valer principalmente los derechos de los clientes internos y externos con las charlas se buscarán mecanismos para hacer transmitir el mensaje de cómo tratar correctamente a un paciente. Así mismo, se fortalece la comunicación entre los funcionarios, tanto del área administrativa como el área asistencial con los usuarios, eso va a permitir que se sientan satisfecho por un trato digno.

9. RECOMENDACIONES

Institucionalizar el despliegue de la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 por la cual se dicta y adopta la Política de Humanización en la ESE Hospital San Francisco, de forma periódica con los avances del programa que se viene implementando.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia* . Bogotá: Leyer.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- ESE Hospital San Francisco de Cienaga de Oro. (2014). *Portafolio de Servicios* . Obtenido de <http://www.sanfranciscocienagadeoro.com/index.php/portafolio-de-servicios>.
- MINISTERIO DE SALUD. (1991). *Resolución 13437 de 1991* . Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf
- Paneque, R. E. (2004). Indicadores de Calidad y Eficiencia de los Servicios Hospitalarios: Una Mirada Actual. *Revista Cubana Salud Pública*, 30(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&nrm=iso

10. ANEXOS



ENCUESTA DIAGNÓSTICA		
Trabajo de Práctica Empresarial como opción de grado para optar el título de Administrador en Salud		
Objetivo: despliegue de la política de humanización de los servicios de salud en la E.S.E Hospital San Francisco.		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
1. Tiene conocimiento de la existencia de la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 por la cual se dicta y adopta la política de humanización en la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO.		
2. Comprende las obligaciones que debe ejercer en cumplimiento de la política de humanización en la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO.		
3. Distingue los planes y programas que ejecuta la ESE para dar cumplimiento a la Resolución N° 273 del 19 de abril de 2018 por la cual se dicta y adopta la política de humanización en la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO.		

Hospital San Francisco

E.S.E.

RESOLUCIÓN N° 273
(19 DE ABRIL DE 2018)

POR LA CUAL SE DICTA Y ADOPTA LA POLITICA DE HUMANIZACION EN LA ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO.

La Gerente de la ESE Hospital san francisco en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el decreto 1011 del 2006, expedido por el Ministerio de Protección Social, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y en su artículo cuarto define como uno de sus componentes al “SISTEMA UNICO DE ACREDITACION”, el cual incluye un grupo de estándares transversales los cuales buscan que la organización tenga definida una política respecto a los derechos y deberes de los pacientes, acorde al direccionamiento estratégico, los cuales deben ser difundidos y conocidos por todos en la organización.

SEGUNDO: Que la Resolución 13437 de 1991 adoptó como postulados básicos para propender la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, los Derechos de los Pacientes que se establecen en la Ley 100 en artículo 160.

TERCERO: Que el artículo 48 de la Constitución Nacional, dispone que la Seguridad Social sea un Servicio Público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley.

CUARTO: Que en el artículo 49 de la Constitución Nacional, se indica que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar

los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

Que, en mérito de lo expuesto anteriormente,

RESUELVE

ARTICULO 1º. Dictar y adoptar la política de Humanización en Salud de conformidad con la normatividad vigente.

ARTICULO 2º. *Definición de la Política. La E.S.E Hospital san francisco del municipio de ciénaga de oro, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo un servicio con calidad y calidez humana, promoviendo el respeto y trato humanizado, basados en los derechos y deberes de los usuarios. Incentivando la comunicación asertiva entre colaboradores y usuarios es nuestra prioridad.*

ARTICULO 3º. Obligaciones. Es responsabilidad de todo el personal que labora en la institución cumplir y hacer cumplir la presente política.

ARTICULO 4º. Socialización. La presente política debe ser conocida por todo el personal que labora en la institución, mediante su implementación en las carteleras oficiales de comunicación.

ARTICULO 5º. Vigencia. La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

ANDREA CEBALLOS TERÁN
Gerente

Proyectó. Auditora de Calidad
Revisó. Gerente